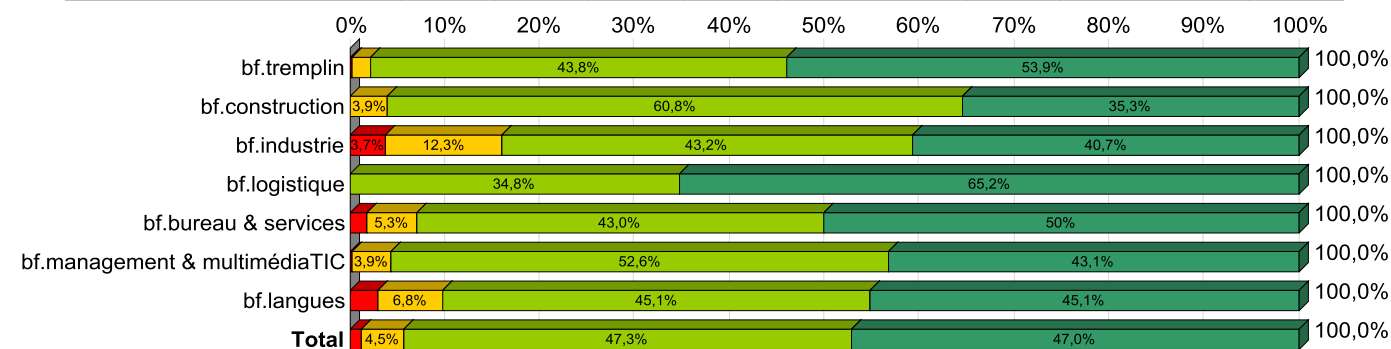


	Non, pas du tout		Plutôt non		Plutôt oui		Oui tout à fait		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
bf.tremplin	1	0,3%	6	1,9%	139	43,8%	171	53,9%	317	100,0%
bf.construction	0	0,0%	4	3,9%	62	60,8%	36	35,3%	102	100,0%
bf.industrie	3	3,7%	10	12,3%	35	43,2%	33	40,7%	81	100,0%
bf.logistique	0	0,0%	0	0,0%	39	34,8%	73	65,2%	112	100,0%
bf.bureau & services	2	1,8%	6	5,3%	49	43,0%	57	50,0%	114	100,0%
bf.management & multimédiaTIC	2	0,4%	21	3,9%	282	52,6%	231	43,1%	536	100,0%
bf.langues	12	3,0%	27	6,8%	178	45,1%	178	45,1%	395	100,0%
Total	20	1,2%	74	4,5%	784	47,3%	779	47,0%	1657	



Satisfaction des stagiaires de BRUXELLES FORMATION

Rapport annuel – Enquêtes 2013

Éléments de cadrage

(Total 2012 → Population visée : 1985 – Répondants : 1622 – Taux de réponse : 81,7%)

Centre	Population visée	Nombre de répondants avant pondération	Taux de réponse	Nombre de répondants après pondération
bf.tremplin	395	293	74,2%	317
bf.construction	129	104	80,6%	102
bf.industrie	101	97	96,0%	81
bf.logistique	141	133	94,3%	112
bf.bureau & services	143	106	74,1%	114
bf.management & multimédiaTIC	669	598	89,4%	536
bf.langues	494	330	66,8%	395
Total	2072	1661	80,2%	1657

Représentativité de l'échantillon par centre

Centre	Population visée	%	Echantillon avant pondération	% avant pondération	Echantillon après pondération	% après pondération
bf.tremplin	395	19,1	293	17,6	317	19,1
bf.construction	129	6,2	104	6,3	102	6,2
bf.industrie	101	4,9	97	5,8	81	4,9
bf.logistique	141	6,8	133	8,0	112	6,8
bf.bureau & services	143	6,9	106	6,4	114	6,9
bf.management & multimédiaTIC	669	32,3	598	36,0	536	32,3
bf.langues	494	23,8	330	19,9	395	23,8
Total	2072	100	1661	100	1657	100

La ventilation par centre au sein de l'échantillon était trop éloignée de la ventilation par centre au sein de la population visée. Le poids des centres a donc été corrigé. Pour que l'échantillon soit représentatif de cette population, nous avons ajusté ses effectifs par centre. Au total, nous arrivons à 1657 répondants au lieu de 1661 avant ajustement.

Commentaires généraux et évolutions 2009-2013

- Le taux de réponse 2013 est de 80,2%. Il est stable par rapport à celui de 2012 ;
- La population interrogée augmente régulièrement depuis 2009 (mise à part l'année 2010 qui ne concernait pas bf.langues) ;
- La note de satisfaction globale est de 7,82/10. Elle diminue donc par rapport à celle de 2012 (8,05/10) mais également sur la période totale 2009-2013 (8,09 en 2009). La réponse la plus citée est toujours le 8/10 (30,6% des répondants). La proportion de « 1 » est stable depuis 2010 (2,9%) ;
- L'amplitude des notes par centre est identique à celle de 2012. La note la plus basse est de 7,05/10 et la plus haute de 8,45/10 ;
- La proportion de répondants trouvant le délai d'attente avant formation satisfaisant est de 67,7%. Elle est stable depuis 2009 ;
- La note globale sur l'« évaluation de l'accueil et de l'information reçus avant la formation » est de 4,23/5. Ce résultat est inférieur à celui de 2012 (4,32) mais stable sur la période 2009-2013 (4,24 en 2009) ;
- La note globale sur l'« évaluation de la formation » est de 4,13/5. Ce résultat est inférieur à celui de 2012 (4,24) mais stable sur l'ensemble de la période 2009-2013 (4,18 en 2009) ;
- La proportion de répondants ayant été évalués est de 74,8%. Elle est stable depuis 2009. La satisfaction liée aux méthodes d'évaluation est de 3,98/5 soit une diminution par rapport à la note de 2012 (4,13) mais également sur l'ensemble de la période 2009-2013 (4,13 également en 2009) ;
- La note globale concernant le « centre de formation » est de 4,08. C'est une baisse par rapport à celle de 2012 (4,17). Par contre, cela reste une amélioration (déjà observée l'an passé) par rapport au début de la période 2009-2013 (3,88 en 2009) ;
- La part de stagiaires ayant reçu une information sur la recherche d'emploi est de 49,5%. Elle diminue entre 2012 et 2013 (56,6% en 2012) mais est stable par rapport au début de la période 2009-2013 (44,7% en 2009) ;
- La part de stagiaires ayant reçu une aide à la recherche de stage est de 28,8%. Ce pourcentage est stable sur l'ensemble de la période ;
- La part de stagiaires ayant reçu une aide en cas de difficultés d'ordre personnel est de 18,6%. Ce pourcentage est stable sur l'ensemble de la période ;
- Pour ces trois types d'aide, la satisfaction des stagiaires est stable depuis 2009 ;
- Les résultats concernant la clarté du contrat sont stables depuis 2009 (88,6% des répondants trouvent le contrat « assez clair » en 2013) ;
- Le sentiment d'être bien formé est lui aussi tout à fait stable depuis 2009 ; en 2013, 94,3% des répondants répondent « plutôt oui » ou « oui tout à fait » quand on leur demande s'ils estiment avoir été bien formés ;

C'est la première année qu'une diminution de la note globale sur 10 est observée. Cette diminution tient essentiellement à deux choses :

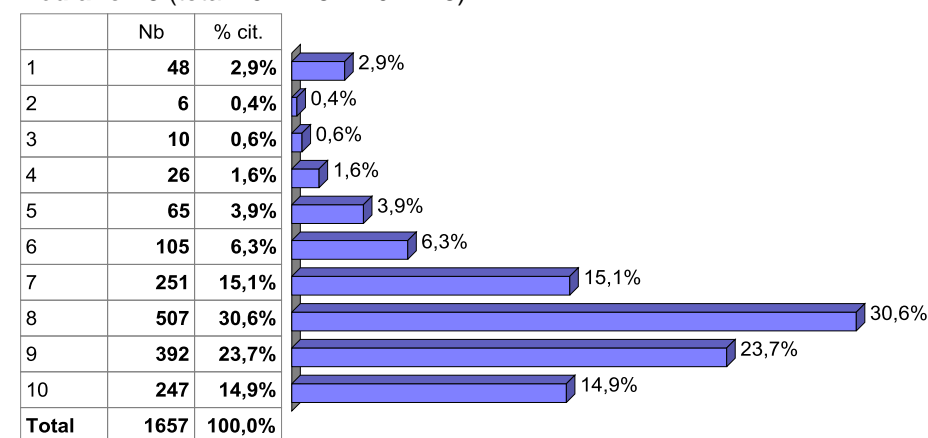
- Certains groupes d'items ont des résultats à la baisse, essentiellement depuis 2012 (moins fréquemment sur l'ensemble de la période 2009-2013). Exemple : le groupe concernant l'avant formation¹, celui concernant la formation en elle-même, les méthodes d'évaluation, le centre de formation.
- La note globale de chaque centre ne varie pas, à part pour bf.langues (depuis 2009, on passe de 7,79/10 à 7,07/10). Par contre, le poids de chaque centre a changé (au sein des répondants mais également au sein de la population visée, donc tout en respectant la représentativité de chacun.) On observe ainsi que le poids de bf.tremplin, qui obtient généralement une note supérieure à la moyenne, diminue de 26,7% en 2012 à 19,1% en 2013 ; par ailleurs, le poids de bf.langues, qui obtient généralement une note inférieure à la moyenne, et dont la note est en diminution depuis 2009, augmente de 13,7% en 2012 à 23,8% en 2013. Ces variations font donc diminuer la note globale.

Les éléments méthodologiques, clefs de lecture, résultats détaillés par année ainsi que les matrices importance/performance sont disponibles dans l'annexe méthodologique 2013

¹ Pour le détail des variations de chaque item constituant chaque groupe, nous renvoyons à l'annexe méthodologique 2013, plus détaillée.

Note globale de satisfaction (sur 10)

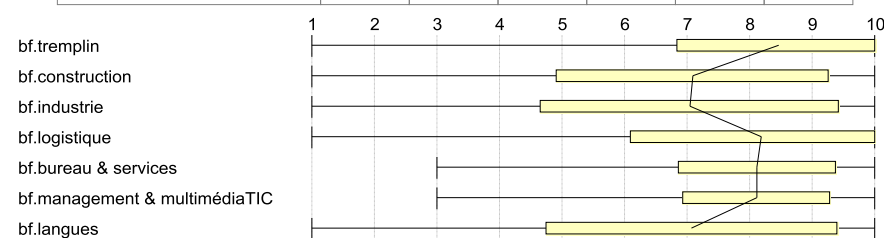
Moyenne : 7,82 (total 2012 : 8,05 – 2011 : 8,00)
Ecart-type : 1,87 (total 2012 : 1,83 – 2011 : 1,84)
Médiane : 8 (total 2012 : 8 – 2011 : 8)



Résultats par centre

(Total 2012 : bf.tremplin : 8,30 ; bf.construction : 7,52 ; bf.industrie : 7,40 ; bf.logistique : 8,45 ; bf.bureau & services : 8,43 ; bf.management & multimédiaTIC : 8,28 ; bf.langues : 7,08)

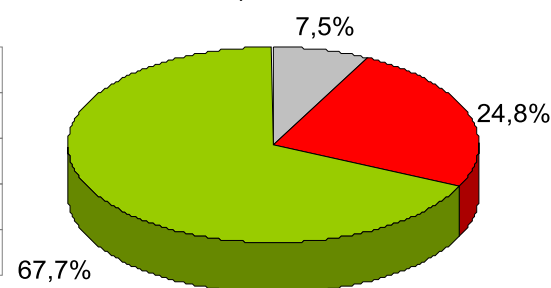
	Note globale sur 10					
	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
bf.tremplin	8,45	1,61	1,00	10,00	9,00	317
bf.construction	7,09	2,17	1,00	10,00	8,00	102
bf.industrie	7,05	2,39	1,00	10,00	8,00	81
bf.logistique	8,19	2,09	1,00	10,00	9,00	112
bf.bureau & services	8,11	1,27	3,00	10,00	8,00	114
bf.management & multimédiaTIC	8,12	1,18	3,00	10,00	8,00	536
bf.langues	7,07	2,33	1,00	10,00	8,00	395
Total	7,82	1,87	1,00	10,00	8,00	1657



Appréciation du délai d'attente avant l'entrée en formation

(Total 2012 : « Satisfaisant » = 71,0% – 2011 : 71,1%)

	Nb	% cit.
Pas d'avis	125	7,5%
Trop Long	411	24,8%
Satisfaisant	1121	67,7%
Total	1657	100,0%



Satisfaction liée à l'accueil et l'information (sur 5)

(Total 2012 pour ce groupe de questions : 4,32 – 2011 : 4,29)

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
A bf.carrefour	4,15	0,97	1436
Lors de la séance d'information	4,22	0,91	1595
Lors des tests de sélection	4,18	0,92	1609
Dans votre centre de formation	4,24	0,93	1569
Accueil à l'entrée	4,34	0,85	1608
Total	4,23	0,92	

Satisfaction liée à la formation (sur 5)

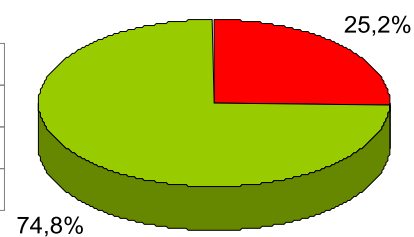
(Total 2012 pour ce groupe de questions : 4,24 – 2011 : 4,22)

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
De l'accueil reçu en formation	4,27	0,86	1657
De l'information reçue en formation	4,14	0,89	1657
Du contenu de la formation	4,15	0,94	1657
Des horaires de la formation	4,18	0,94	1657
De la durée de la formation	3,93	1,06	1657
De la disponibilité des formateurs	4,26	0,94	1657
Des méthodes utilisées	4,06	1,00	1657
Du matériel mis à votre disposition	4,08	1,03	1657
Des documents et supports de formation	4,08	1,00	1657
Total	4,13	0,97	

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

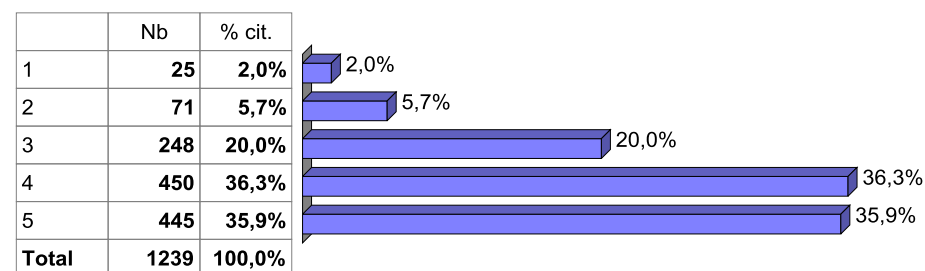
(Total 2012 : « Oui » = 76,9% – 2011 : 73,7%)

	Nb	% cit.
Non	418	25,2%
Oui	1239	74,8%
Total	1657	100,0%



Satisfaction liée aux méthodes d'évaluation en cours de formation (sur 5)

Moyenne : 3,98 (total 2012 : 4,13 – 2011 : 4,08)



Satisfaction liée au centre de formation (sur 5)

(Total 2012 pour ce groupe de questions : 4,17 – 2011 : 4,18)

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
De la vie du centre en général	4,09	0,91	1657
Du bâtiment de votre centre de formation	4,08	0,98	1657
Des locaux de cours	4,15	0,93	1657
Des formalités administratives	4,21	0,89	1657
De l'application du ROI dans le centre	4,20	0,89	1657
De la facilité d'accès au centre	4,23	0,98	1657
Service repas boisson	3,54	1,24	1521
Total	4,08	1,00	

ROI : règlement d'ordre intérieur

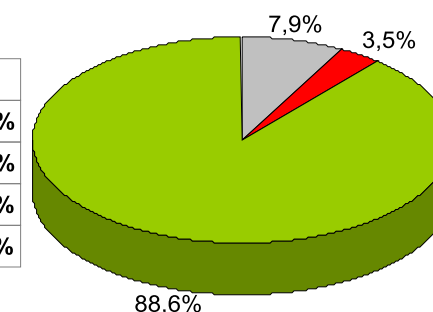
Satisfaction liée aux différentes aides (sur 5)

Aide ...	% ayant bénéficié	Note	Total 2012
Recherche d'emploi	49,5	3,97/5	56,6% - 4,12/5
Recherche de stage	28,8	3,95/5	31,1% - 4,11/5
Diff. personnelles	18,6	4,19/5	21,0% - 4,40/5

Clarté du contrat

(Total 2012 : « Assez clair » = 87,0% – 2011 : 85,8%)

	Nb	% cit.
Pas d'avis	131	7,9%
Pas assez clair	58	3,5%
Assez clair	1468	88,6%
Total	1657	100,0%



Sentiment d'être bien formé

(Total 2012 : « Oui tout à fait » = 51,8% – « Plutôt oui » = 42,8%
 Total 2011 : « Oui tout à fait » = 49,3% – « Plutôt oui » = 45,0%)

	Nb	% cit.
Non, pas du tout	20	1,2%
Plutôt non	74	4,5%
Plutôt oui	784	47,3%
Oui tout à fait	779	47,0%
Total	1657	100,0%

